

**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON
JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT. PANDI KENCANA
MURNI BANDAR LAMPUNG**

Skripsi

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapat Gelar Sarjana S1
Dalam Ilmu Dakwah Dan Komunikasi

Oleh :

**Reza Novitasari
NPM : 1641030165
Jurusan : Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
2020 M /1442**

ABSTRAK

Manajemen Pelayanan Publik adalah suatu proses yang dilakukan oleh satu individu atau lebih dalam memberikan pelayanan baik berbentuk barang ataupun jasa sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan baik secara lahir maupun batin bagi *Coustemer*. Oleh sebab itu penulis ingin meneliti Manajemen Pelayanan di PT. Pandi Kencana Murni Tour Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan jenis penelitian Kualitatif yang menyediakan penelitian dalam bentuk deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian sumber data berasal dari data primer di peroleh langsung dari populasi 5 orang dan 92 jamaah Pakem 2019 sedangkan sampel berjumlah 5 orang yang di ambil dengan teknik *Probality Sampling* (Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel) sedangkan pada data sekunder berupa teori-teori dan norma hukum serta data penunjang lainnya di peroleh dari kepustakaan, dokumentasi dan monografi lembaga. Semua data tersebut merupakan bahan-bahan untuk menarik minat calon jamaah di PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang di gunakan PT. Pandi Kencana Murni adalah dengan menerapkan fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Kaitan penelitian penulis dengan bauran pemasaran sangat berpengaruh dalam menarik minat calon jamaah haji. Sehingga dalam konteks peningkatan jamaah di lihat dari 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2019 belum berhasil, alasannya karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kurangnya SDM dan juga ada nya pandemi *COV-19* yang mewabah sampai ke Indonesia sehingga lembaga Tour dan Travel Haji Umrah ini merasakan dampak akibat dari pandemi *COV-19*.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reza Novitasari

NIM : 1641030165

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

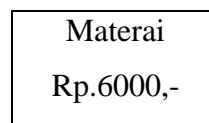
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT. PANDI KENCANA MURNI BANDAR LAMPUNG**” Adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung,

Penulis ,



Reza Novitasari

Npm .1641030165

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH
HAJI DAN UMRAH PADA PT. PANDI
KENCANA MURNI BANDAR LAMPUNG**

Nama : **Reza Novitasari**

NPM : **1641030165**

Jurusan : **Manajemen Dakwah**

Fakultas : **Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqasah dan dipertahankan dalam sidang munaqasah Fakultas
Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.**

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP. 196104091990031002

Pembimbing II

Dr. Hj. Suslina, M.Ag
NIP. 197206161997032002

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Dr. Hj. Suslina, M.Ag
NIP. 197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. (0721) 703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung”** disusun oleh, **Reza Novitasari**, NPM. 1641030165, Program Studi: **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Rabu, 21 Oktober 2020.**

Tim Penguji

Ketua : **Dr. Hj. Rini Setiawati, M.Sos.I**

Sekretaris : **Rouf Tamim, M.Pd.I**

Penguji I : **Hj. Rodiyah, S.Ag., MM**

Penguji II : **Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

Penguji Pendamping: **Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag**

Mengetahui

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si

NIP.1961040901990031002

MOTTO

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ

كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh. (Q.S Al-Hajj[22]: 27)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untukmu orang-orang yang tercinta dan istimewa dalam hidupku:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Syahril dan Ibu Fauzinah yang selalu membimbing, mencurahkan kasih sayang dan pengorbanannya yang tak terhingga, serta memberiku restu dan selalu mendoakan kesuksesanku. Semoga Allah SWT memberikan anugrah yang tiadatara.
2. Abang-abangku dan Adikku Ari Saputra, Dian Wijaya & Heru Adi Siswanto, yang selalu mendoakan kesuksesanku. Semoga Allah SWT selalu memberikan anugrah yang tiadatara.
3. Terakhir disampaikan kepada Almamaterku tercinta tempat ku menimba ilmu Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

RIWAYAT HIDUP

Reza Novitasari, dilahirkan di Kotabumi Lampung Utara pada tanggal 18 November 1997, anak ketiga dari pasangan bapak Syahril dan Ibu Fauzinah. Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar di SD Negeri 008 Tanjung Gading selesai pada Tahun 2010 di Airmolek Riau. Kemudian melanjutkan pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Nurul Falah Airmolek dan selesai pada tahun 2013 di Airmolek Riau. Dan melanjutkan pendidikan menengah atas di Madrasah Aliyah Nurul Falah Airmolek dan selesai pada tahun 2016 di Airmolek Riau. Dan kemudian pada tahun 2016 melanjutkan ke perguruan tinggi IAIN Raden Intan Lampung yang sekarang sudah bertansformasi menjadi UIN Raden Intan Lampung tepatnya pada Agustus 2017, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah.

Bandar Lampung, 10 September 2020

Yang Membuat,

Reza Novitasari

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan pada Allah SWT, atas berkah dan rahmat kepada Penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita kejalan yang diridhoi oleh Allah SWT, dan selalu kita nantikan syafa’atnya pada akhir zaman kelak.

Penyusun skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana sosial (S.Sos) di jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

Pada kesempatan ini , Penulis juga hendak menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing I
2. Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung sekaligus Pembimbing II
3. Dosen beserta seluruh staff Akademik FDIK yang telah mendidik saya hingga lulus.
4. Seluruh Staff perpustakaan umum dan perpustakaan Fakultas Dakwah, yang telah melayani peminjaman referensi buku-buku dalam penyusunan skripsi penulis.

5. Kepada Pihak Lembaga PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung yang telah berkontribusi dalam penelitian saya.
6. Untuk Keluarga dan Teman-teman Iin Supriyani, Yolanda Berti, Ruri Nova Andrianti, Sindy Fitriyani, Gita Ananda Putri, Siti Sarah Sasqia, Laraswati, Deni Saputra, Refli Antasa dan Riki Septiansyah yang selalu kebersamai dalam bingkai persahabatan.
7. Teman seperjuangan Manajemen Dakwah D serta teman-teman seangkatan MD'16.
8. Dan Untuk keluarga KKN'167 yang telah menemani dan mengabdikan didesa selama 40 hari semoga kebersamaan kita selalu terjalin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Alasan Memilih Judul	2
C. Latar Belakang	3
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Metode Penelitian	8
H. Metode Pengumpulan Data.....	10
I. Analisis Data	13

BAB II MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

A. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	14
B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	17
C. Fungsi Manajemen.....	18
D. <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	19
E. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	20
F. Tujuan Pelayanan.....	21
G. Pelayanan Pada Jamaah Haji dan Umrah	22
1. Unsur Penyelenggaraan Ibadah Haji.....	23
2. Macam-macam haji.....	24
3. Adab-adab Bagi Orang Yang Berhaji Dan Berumrah	25
H. Tinjauan Pustaka.....	26

**BAB III PT. PANDI KENCANA MURNI TOUR TRAVEL HAJI
UMRAH BANDAR LAMPUNG**

A. Profil PT. Pandi Kencana Murni.....	28
1. Sejarah Berdiri	28
2. Visi, Misi.....	29
3. Struktur Organisasi	29
4. Produk-produk PT. Pandi Kencana Murni.....	30
B. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah.....	36
1. Pelayanan	36
2. Pembinaan	46
3. Penerapan Fungsi Manajemen Pelayanan	48

**BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN HAJI UMRAH PT. PANDI
KENCANA MURNI BANDAR LAMPUNG**

A. Administrasi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung.....	56
B. Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

L

A

M

P

I

R

A

N

PEDOMAN WAWANCARA

- A. Profil PT. Pandi Kencana Murni Tour Travel Haji dan Umrah
 - 1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Pandi Kencana Murni?
 - 2. Apa Visi, Misi dan Tujuan PT. Pandi Kencana Murni?
 - 3. Bagaimana kedudukan, tugas, fungsi, dan struktur organisasi PT. Pandi Kencana Murni?
 - 4. Bagaimana sarana dan prasarana di PT. Pandi Kencana Murni?
 - 5. Dari daerah mana sajakah Jamaah yang menggunakan jasa PT. Pandi Kencana Murni?
 - 6. Berapakah untuk jumlah jamaah di PT. Pandi Kencana Murni untuk 3 tahun terakhir?
- B. Manajemen Pelayanan dan Pengaplikasiannya
 - 1. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Pandi Kencana Murni?
 - 2. Apa saja syarat Pendaftaran bagi calon jamaah?
 - 3. Bagaimana prosedur pendaftaran bagi calon jamaah?
 - 4. Apa saja sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Pandi Kencana Murni PaKeM Tour Haji dan Umrah terkait dengan pelayanan?
 - 5. Apa saja tahapan pelayanan di PT. Pandi Kencana Murni PaKeM Tour?
 - 6. Bagaimana prosedur pelayanan di PT. Pandi Kencana Murni PaKeM Tour?
 - 7. Bagaimana pelayanan yang diterapkan oleh PT. Pandi Kencana Murni dalam meningkatkan Pelayanan Kepada calon jamaah?

Daftar Nama Sampel

1. Imam Jahidi S.Pd.I
2. K.H. Chumairi Zainal Arifin.
3. Aprilia Delsandi
4. Nurkhairani Alamsyah
5. Sebagai Informan 3 orang jamaah.
 - a. Tahun 2017 (Luthfiana Adityarini Anwar)
 - b. Tahun 2018 (Suryati Mansur Daud)
 - c. Tahun 2019 (Endi Fauzi)

JOB DESKRIPSI MARKETING

1. Menjaga dan meningkatkan volume penjualan
2. Menyiapkan prospek klien baru
3. Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan
4. Mempertahankan pelanggan yang telah ada
5. Memastikan pencapaian target penjualan
6. Membuat laporan penjualan perusahaan
7. Melaporkan aktivitas penjualan perusahaan kepada atasan
8. Menyusun Strategi Lanjutan
9. Mencari Mitra Kerja
10. Membuat daftar kunjungan calon jamaah

SOP MARKETING DAN UMUM

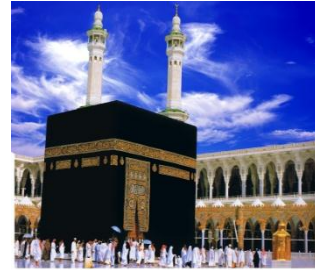
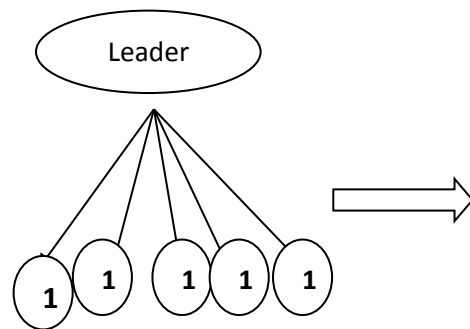
1. Datang ke kantor pukul 08.30 wib
2. Absensi kehadiran
3. Menyiapkan planing prospek dan melaksanakan aktivitas marketing
4. Absensi pulang pukul 17:00 wib
5. Membuat laporan setiap hari sabtu

K P I

1. Mencatat database calon jamaah minimal 50 per bulan yang akan diprospek, by. Name by no handphone
2. Presentasi minimal 40 orang setiap bulan dengan mencatat nama dan no hp.
3. Mendapatkan respon dari 10 orang hasil presentasi yang sudah dilakukan
4. Mempunyai target/projection satu bulan 10 persen dari jumlah presentasi
5. Mempunyai pencapaian target closing 2 jamaah dalam satu bulan
6. Menyebarkan brosur ke setiap majlis taklim 50 brosur ke 5 majlis taklim
7. Menjelaskan dan menawarkan paket umroh secara jelas dalam melakukan presentasi kepada calon jamaah.

BONUS KEMITRAAN

1. Fee Bonus 100.000 dari yang di rekrut jika closing per jamaah
2. Bonus group 5+1 Jika ada promo, jika dalam 1 group mendapatkan 5 jamaah maka mendapatkan 1 free umroh dengan di undi.



3. Fee bonus leader dalam 1 group bisa mendapatkan 20 jamaah dalam satu keberangkatan. Bonus Rp. 1.000.000
4. Jika mendapatkan 10 jamaah dalam waktu dua bulan berturut turut maka mendapatkan isentif transport Rp 1.000.000 untuk perorangan.

BROSUR PT. PANDI KENCANA MURNI BANDAR LAMPUNG
di ambil pada tanggal 10 Maret 202

HOTEL dan AKOMODASI

- Madinah, New Al Anshar*** / setara (± 75 M dari Masjid Nabawi)
- Makkah, Grand Riyadh*** / setara (± 350 M dari Masjid Haram)

PEMBAYARAN

Pembayaran dianggap sah jika dilakukan di:
Kantor PT. Pandi Kencana Murni atau Transfer ke
Rekening Bank BNI Syariah a.n. Yusnadi, ST
Rupiah: 0470424047

JADWAL PERJALANAN

HARI	ROUTE	KETERANGAN PERJALAN
1	TKG - JKT - MAD	Perjalanan dari Lampung menuju Jakarta langsung menuju Madinah
2	MADINAH	Beribadah Masjid Nabawi dan Ziarah disekitar Masjid Nabawi, Raudhah Maqam Rasul dan, Maqam Baqi
3	MADINAH	Beribadah di Masjid Nabawi
4	MADINAH	Beribadah di Masjid Nabawi dan Ziarah Luar (Ziarah di Kota Madina, Masjid Quba, Masjid Tujuh, Kebun Kurma, Percetakan Al Qur'an, dll)
5	MADINAH - MEKKAH	Beribadah di Masjid Nabawi dan Perjalanan Menuju Mekkah dengan Bus AC, singgah mengambil Miqat di Bir Ali dan Umrah bersama di Mekkah lalu istirahat
6	MEKKAH	Beribadah di Masjid Haram dan menyelesaikan proses Umrah bagi yang belum selesai
7	MEKKAH	Beribadah di Masjid Haram
8	MEKKAH	Beribadah di Masjid Haram
9	MEKKAH	Beribadah di Masjid Haram, Ziarah di Kota Mekkah, Jabal Rahma, Musdalifa, Arafah, dll, lalu mengambil Miqat di Jirana bagi yang mau Umrah lagi
10	MEKKAH	Beribadah di Masjid Haram
11	MEKKAH - JEDDAH - JAKARTA	Beribadah di Masjid Haram. Check Out dari Hotel dan perjalanan menuju Jeddah, Tour di Jeddah, lalu terbang menuju Jakarta

Segera Daftarkan...
Umroh & Haji Plus Anda
Ke Travel yang Resmi dan Berijin Kemenag RI
Insya Allah Aman & Terpercaya

UMRAH 12 HARI

... Lebih Lama di Mekkah dan Madinah
Semakin Nikmat Beribadah Langsung ke Madinah
2 kali Sholat Jum'at*

PaKeM Tours Lampung
Be Your Travel Dream

H. YUSNADI ST

■ **PUSAT INFORMASI & PENDAFTARAN :**
CABANG BANDAR LAMPUNG
W. P. 4. Duren Agung Utara, Palembang No. 1

POCOPHONE
SHOT ON POCOPHONE F1

UMROH PAKEM TOURS
Pusat Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah & Haji

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Seiring dengan animo masyarakat dalam melaksanakan ibadah Umrah dan Haji yang terus meningkat, kami hadir ditengah masyarakat lampung sejak tahun 2011 dan Alhamdulillah telah banyak memberangkatkan tamu-tamu Allah.

Kepercayaan masyarakat kepada kami selama ini akan senantiasa kami jaga dan tingkatkan ke depan, karena kenyamanan dan kekhurusan ibadah jamaah adalah sah satu misi kami.

Akhirnya segala harapan, impian dan cita-cita, kita sandarkan kepada sang Khalik, semoga terlaksana sesuai dengan harapan kita.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Manajemen
PT. PANDI KENCANA MURNI

SYARAT PEMBUATAN PASPOR

- KTP
- Kartu Keluarga
- Akta Kelahiran
- Surat Nikah / Ijazah

PROSEDUR PENDAFTARAN UMRAH

- Membayar DP USD 1000 (seribu US Dollar)
- Pelunasan paling lambat 30 hari sebelum berangkat
- KTP & KK Asli yang masih berlaku dan Buku Nikah Asli bagi suami istri
- Paspor asli dengan nama 3 suku kata
Contoh : Muhamad Iswan Jafar
- Akte Lahir Asli
- Pas Foto berwarna terbaru, ukuran :
 - 3x4 cm sebanyak 8 lembar
 - 4x6 cm sebanyak 8 lembar

BIAYA SUDAH TERMASUK

- Tiket Pesawat Udara *Economy Class*
- Akomodasi sesuai program
- Makan 3 kali sehari makanan Indonesia
- Air Zamzam @ 5 liter
- Ziarah Makkah - Madinah - Jeddah
- Manasik dari perlengkapan umrah
- Guide / Pembimbing selama ibadah
- Visa, Handling dan Airport Tax
- Perlengkapan berupa *Travel Bag, ID Card, Buku Do'a/Panduan, Pakaian Ihram, Kain Batik dan Mukena* bagi Wanita.

BIAYA TIDAK TERMASUK

- Pembuatan Paspor
- Kartu Kuning / Suntik Meningitis
- Surat Muhrim (Wanita dibawah 45 tahun)
- Kelebihan Bagasi

Harga :

Jadwal pemberangkatan :

JAMAAH UMROH

Foto Bersama Bapak Yusnadi, ST. Selaku Kepala Cabang PT. Pandi Kencana Murni



Foto Bersama Manajer Oprasional Bapak Imam Jahidi, S.Pd.I



Foto Bersama Marketing Ibu Ani Nurkharani



Foto Bersama Admin Aprilia Delsandi



Koper Jamaah Haji dan Umrah PT. Pandi Kencana Murni



Buku Panduan Jamaah Haji



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul **“Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada PT. Pandi Kencana Murni (PaKeM Tour) Bandar Lampung”** Supaya memudahkan dan juga menghindari kesalah pahaman judul skripsi, penulis memaparkan penjelasan terhadap kata atau istilah yang terdapat pada judul skripsi tersebut.

Menurut A.S. Moenir yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar, tertib, lancar tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.¹

Upaya dalam meningkatkan minat calon jamaah ialah suatu proses atau cara yang dilakukan untuk mengetahui dan mempelajari maupun membuktikan dalam suatu minat yang lebih lanjut. Fungsi minat itu sendiri sangat erat dengan suatu penilaian untuk menentukan suatu pilihan yang di inginkan dan secara langsung mengambil suatu keputusan.

PT. Pandi Kencana Murni (PaKeM Tour) Haji dan Umrah yang beralamat JL. ZA. Pagar Alam No. 1, Rajabasa, Kec. Rajabasa Kota Bandar Lampung adalah suatu lembaga di bidang jasa yang menangani perjalanan umrah serta haji plus, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan

¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006) , h. 186

perjalanan ibadah haji dan umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di indonesia terutama di Provinsi Lampung.

Berdasarkan penegasan judul di atas Maka yang yang dimaksud judul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung” adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pengurus pakem dalam proses manajemen seperti perencanaan pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan. Untuk meningkatkan minat calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan perencanaan lembaga yang telah ditetapkan tercapainya suatu tujuan yang efektif dan efisien yang di fokus penelitian adalah pelayanan terhadap calon maupun jamaah haji dan umrah dari pendaftaran keberangkatan dan sampai kepulangan jamaah haji dan umrah.

B. Alasan Memilih Judul

1. Manajemen pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam mengembangkan suatu usaha. Melihat dari keadaan yang sering terjadi di sebuah perusahaan Tour Haji dan Umrah, di mana saat ini banyak sekali yang memberikan pelayanan khusus kepada para calon jamaah, disini mereka bersaing ketat guna menarik para calon jamaah agar menggunakan jasa-Nya.
2. PT. Pandi kencana Murni (PaKeM Tour) haji dan umrah Bandar Lampung ini telah memberangkatkan kurang lebih 150 jamaah setiap tahunnya. Sehingga secara tidak langsung lembaga ini sudah memberikan pelayanan yang baik kepada jamaahnya dari segi manajemen pelayanan haji dan umrah.

3. Judul tersebut merupakan salah satu bidang yang sesuai dengan jurusan penulis, yaitu Manajemen Dakwah selain dari pada itu, buku-buku refrensi yang membahas judul skripsi ini tersedia, sehingga memudahkan penulis dalam penyelesaian skripsi.

C. Latar Belakang

Di Indonesia dengan penduduk muslim terbesar di duina, kepariwisataan bernuansa Islam telah berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan umat akan pelayanan profesional dibidang penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah. Menunaikan Ibadah Haji adalah salah satu dari kelima rukun islam dan Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah allah dan menjauhi segala larangan-Nya, al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangannya yang harus di jalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus di laksanakan.

Telah dijelaskan dalam QS. Ali Imran (3) ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ ءَايَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ
الْبَيْتِ مَنْ أُسْطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

“Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim. Barang siapa memasukinya (baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus di perhatikan dalam melaksanakannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus di perhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksa kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan, sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.²

Dinamika penyelenggara ibadah Haji selalu menjadi topik pembicaraan hangat dikalangan masyarakat. Hal ini karena tuntutan publik di era reformasi dan keterbukaan, dan juga kenyataan bahwa haji bukan hanya rutinitas tahunan yang menjadi kewajiban umat islam dalam menyempurnakan rukun islam yang kelima, tetapi lebih dari itu ditingkatkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan haji itu sendiri. Dinamika tersebut sudah selayaknya ditanggapi secara proporsional oleh pemerintah atau lembaga terkait, untuk memberi solusi sehingga penyelenggara haji akan lebih profesional sesuai dengan harapan masyarakat.

Namun penyelenggaraan ibadah haji selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin di capai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan

²Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

Tentunya penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dan umrah ini tak luput dari aspek manajemennya, manajemen berasal dari kata *manage* (bahasa latinnya : manus) yang berarti : memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing.

Menurut George R. Terry dalam buku Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi, mendefinisikan manajemen sebagai, “sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti, perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.³

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁴

Pelayanan bersifat memberi manfaat dan keuntungan kepada orang lain yang dimana urusan pemenuhan kebutuhan satu pihak itu diserahkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa pemenuhan kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang dimaksud disini hanya bersifat kasat mata, yakni kebutuhan yang hanya bisa dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.

Dalam hal ini pelayanan didasarkan pada unsur-unsur manajemen, umumnya aktivitas manajemen pada setiap lembaga atau organisasi berkaitan

³Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi” (On-line), Tersedia di: [8http://www.academia.edu/443882/Resume_Buku_Manajemen_Publik_Relation_and_Media_Komunikasi_oleh_Rosady_Ruslan_SH_MM_Matakuliah_Publik_Relation_Manajemen_dan_Publik_Relation](http://www.academia.edu/443882/Resume_Buku_Manajemen_Publik_Relation_and_Media_Komunikasi_oleh_Rosady_Ruslan_SH_MM_Matakuliah_Publik_Relation_Manajemen_dan_Publik_Relation) (01 Maret 2020).

⁴Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengendalian dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 2

dengan usaha mengembangkan potensi dan memimpin suatu tim atau sekelompok orang dalam satu kesatuan, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan tertentu dalam organisasi atau lembaga yang telah ditetapkan sebelumnya. Pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan bagi konsumen yang menerima jasa pelayanan tersebut dengan cara membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umroh sebagaimana di atur oleh undang-undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan.

Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah, namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkomptesi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran. Salah satunya adalah PT. Pandi Kencana Murni (PaKeM Tour) Haji dan Umrah yang beralamat JL. ZA. Pagar Alam No. 1, Rajabasa, Kec. Rajabasa Kota Bandar Lampung adalah suatu lembaga di bidang jasa yang menangani perjalanan umrah serta haji plus, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di indonesia terutama di Provinsi Lampung.

Biro perjalanan haji dan umrah pada PT. Pandi Kencan Murni (PaKeM Tour) ini telah tercatat sebagai salah satu lembaga biro perjalanan umrah dan haji plus yang terdaftar di Kementrian Agama Provinsi Lampung sehingga tidak

termasuk salah satu travel perjalanan umrah yang illegal, sehingga kenyamanan serta kepuasan jamaah terjamin dalam hal pelayanannya.

Uniknya pada PT. Pandi Kencana Murni travel haji dan umroh bandar lampung ini, selain menyediakan biro jasa perjalanan umroh dan haji plus, lambaga ini juga menyediakan jasa pemesanan tiket atau ticketing untuk perjalanan berupa tour wisata Halal keluar Negri dan Trip Pahawang PT. PakeM Tour Lampung, yang baru di adakan pada bulan januari awal tahun 2020.

Untuk perjalanan ibadah umroh PT. Pandi Kencana Murni travel ini menawarkan paket ibadah umroh berupa paket untuk satu kamar berdua (paket double), paket untuk satu kamar bertiga (paket triple), dan paket satu kamar berempat (paket quad).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan Bagaimana Manajemen pelayanan Haji dan Umrah di PT. Pandi Kencana Murni (PaKeM Tour) Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah?

E. Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan penelitian yaitu Untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Yang Di Berikan Oleh PT. Pandi Kencana Murni (PakeM Tour) Haji dan Umroh Bandar Lampung Pada Jamaahnya.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan, serta memberikan wawasan yang khususnya terkait tentang manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah serta menjadi bahan pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.

2. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan acuan oleh PT. Pandi Kencana Murni (PaKeM Tour) Bandar Lampung dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah di masa yang akan datang. Serta untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian manajemen pelayanan yang efektif dan efisien pada suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai suatu tujuannya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Hal ini merujuk pendapat Bogdan dan Taylor Mendefinisikan

metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.⁵

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif. Dimana peneliti mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan di teliti secara luas, mendalam dan menyeluruh.⁶ Dengan penelitian deskriptif yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau prediksi dapat digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan ibadah haji dan umroh.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah geberalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu , yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya.⁷ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus yang ada pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung yang berjumlah 5 orang, dan untuk jamaah umroh tahun 2019/2020 berjumlah 92 jamaah, jadi populasi secara keseluruhan menjadi 97 orang.

⁵Lexi J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2010), h. 3

⁶Dewi Sadiyah, *Metode Peneitian Dakwah pendekatan kualitatif dan kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya) h. 19

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dsn R&d*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h. 80.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁸ Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut yang harus betul-betul mewakili.

Pada sampel ini, penulis menggunakan teknik *probability sampling* yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.⁹

- 1) Manager Oprasional pada PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung Bapak Imam Jahidi S.Pd.I
- 2) Marketing di PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung Ibu Nurkhairani Alamsyah
- 3) Administrasi di PT. Pandi Kencana Murni Aprilia Delsandi
- 4) Pembimbing PT. Pandi Kencana Murni Bapak K.H. Chumairi Zainal Arifin.
- 5) Sebagai Informan 3 orang jamaah.
 - a) Tahun 2017 (Luthfiana Adityarini Anwar)
 - b) Tahun 2018 (Suryati Mansur Daud)
 - c) Tahun 2019 (Endi Fauzi)

H. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang paling umum

⁸*Ibid*, h.81.

⁹*Ibid*, h.82.

digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi kadang-kadang dipergunakan secara bersama-sama dan kadang-kadang secara individual.

Penulis akan melakukan penelitian di PT. Pandi Kencana Murni (PaKeM Tour) Bandar Lampung untuk memperoleh data-data yang diperlukan, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Metode wawancara

Yang dimaksud dengan wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang di namakan *interview guide* (panduan wawancara).¹⁰

Suatu wawancara dapat disifatkan sebagai suatu proses interaksi dan komunikasi dalam mana sejumlah variabel memainkan peran yang penting karena kemungkinan untuk memengaruhi dan menentukan hasil wawancara. Wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.¹¹

Teknik wawancara interview, data yang di cari yaitu data yang berkaitan tentang manajemen pelayanan di Pakem.

2. Metode Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dalam

¹⁰Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005) h. 194

¹¹Nasution, *Metode Research penelitian ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003) h. 113

kegiatan sehari-hari, kita selalu menggunakan mata untuk mengamati sesuatu.¹²

Metode observasi ialah melukiskan dengan kata-kata secara cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya, kemudian mengolahnya.¹³ Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap obyek penelitian yaitu proses pelayanan umrah dan haji plus di PT. Pandi Kencana Murni Kota Bandar Lampung.

Jenis Observasi partisipan yaitu orang yang mengadakan observasi turut ambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang diobservasi. Umumnya observasi partisipan dilakukan untuk penelitian yang bersifat eksploratif. Menyelidiki perilaku individu dalam situasi sosial seperti cara hidup, hubungan sosial dalam masyarakat, dan lain-lain. Hal yang perlu diperhatikan dalam observasi ini adalah materi observasi disesuaikan dengan tujuan observasi.¹⁴

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data berupa dokumen. Yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental, peraturan, kebijakan.¹⁵

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada PT. Pandi Kencana Murni Umrah dan Haji Plus Bandar Lampung.

¹²*Ibid, Metode Penelitian*, h. 175

¹³*Ibid*, h. 106

¹⁴ Hasyim Hasanah, *Teknik-teknik Observasi*, vol. 8 No. 1 (Juli 2016)

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011) h. 240

I. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁶

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif teknik induktif, yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan. Yaitu penulis berusaha menggambarkan obyek penelitian (pelayanan jamaah haji dan umrah) dengan apa adanya sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan objek penelitian, adalah data tentang Manajemen pelayanan yang diberikan PT. Pandi Kencana Murni (PakeM Tour) Haji dan Umrah kepada calon jamaah haji dan umrah dalam menarik kesimpulan dengan metode induktif dengan menarik kesimpulan dari hal-hal umum ke khusus.

¹⁶*Ibid*, h. 244.

BAB II

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

A. Manajemen Pelayanan Publik

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manullang mendefinisikan manajemen dalam buku *Manajemen Pelayanan* sebagai: "seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu."¹

Sementara itu *Gibson, donelly & Ivancevich* mendefinisikan manajemen dalam buku *Manajemen Pelayanan* sebagai: "suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan sebagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa di capai apabila satu individu bertindak sendiri."²

Pelayanan menurut *Ivancevich, Lorenzi, skinner* dan *Crosby* mengatakan bahwa pelayanan adalah produk produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.³

Menurut Gronroos "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang

¹Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar ,2012), h.1

²Ibid, h. 2

³ Rahmat Ari Saputra, *sistem pelayanan publik*. (Suka Bumi Bandar Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2019), h. 23

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”⁴

H.N. Cosson mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk atau memberikan keuntungan kepada pembeli dengan tujuan *good will* atau nama baik serta peningkatan penjualan dan pendapatan.⁵

Pelayanan yang berarti memberikan atau membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan, sesuai apa yang di butuhkan, dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain baik secara lahir atau batin, dengan adanya pelayanan dapat membantu secara maksimal baik dalam hal waktu ataupun yang di hasilkan.

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan mewujudkan pemberian barang dan jasa, dalam bentuk untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir menyatakan bahwa hakikat pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses yang berjalan secara rutin berkesinambungan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan tersendiri terhadap pengguna jasa, dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik.

⁴Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Ibid, h. 2

⁵ Ika Nurhanifah, *manajemen pelayanan wisata religi*. (Lampung Selatan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2016). h. 19

1. Transparansi: bersifat terbuka dengan tujuan agar mudah untuk di mengerti.
2. Akuntabilitas: dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan UUD.
3. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pengguna dan penyedia pelayanan.
4. Kesamaan Hak: tidak membedakan suku, Ras, agama, golongan, gender dan ekonomi⁶

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, pelayanan dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
2. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi publik. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi publik dapat dibedakan lagi menjadi yang bersifat primer dan yang bersifat sekunder.

⁶ Ari Barokah Tussholiah, *Kualitas Manajemen Pelayanan Publik*, Vol. 2 No. 1 (2014)
h.3

⁷Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, Ibid, h. 5.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggara pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptasi layanan, yaitu derajat layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/ klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi juga peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataupun penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.⁸

Jadi dari definisi di atas Penulis menyimpulkan Manajemen Pelayanan Publik adalah suatu proses yang dilakukan oleh satu individu atau lebih dalam memberikan pelayanan baik berbentuk barang ataupun jasa sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan baik secara lahir maupun batin bagi *Coustemer*.

B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Pelayanan haji yang dikelola oleh pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan di atur dalam UU No.17 tahun 1999, serta

⁸ Himsar Silaban, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, (Jakarta: Bumi Aksara),

Keputusan Menteri Agama No. 244 tahun 1999 tentang penyelenggara haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 tahun 1999 tentang petunjuk Pelaksana Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam Menjalankan pelayanan jamaah Haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang berkerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.⁹

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus di layani.¹⁰

C. Fungsi Manajemen

Manajemen adalah suatu bentuk kerja. Manajer, dalam melakukan pekerjaannya, harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen. Yang terdiri dari:

1. *Planing* – menentukan tujuan-tujuan yang hendak di capai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus di perbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
2. *Organizingi* – mengelompokan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
3. *Steffing* – menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengarahan, penyaringan, latihan, dan pengembangan lembaga kerja.

⁹ Republik Indonesia, *Undang-undang Republik Indonesia Penyelenggara Haji dan Umroh*, Jakarta Sekretariat Negara, 2008 pasal 13

¹⁰ A.s.Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, h. 184

4. *Motivating* – mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan.
5. *Controlling* – mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan korektif dimana perlu.¹¹

D. *Standard Operating Procedure (SOP)*

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Pengguna SOP dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, efisien, sistematis, dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk yang memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Implementasi SOP dalam organisasi dimaksudkan agar organisasi dapat menghadapi tantangan-tantangan sebagai berikut:

1. Tingkat kesulitan kegiatan operasional organisasi semakin tinggi sehingga risiko terjadinya kesalahan atau penyimpangan juga semakin tinggi.
2. Semakin banyak persyaratan dan peraturan perundangan yang harus dipatuhi organisasi.
3. Pelanggan yang semakin kritis dengan tuntutan mutu produk organisasi yang konsisten atau semakin baik.

Banyak orang menggunakan istilah SOP untuk menyebut semua dokumen yang mengatur kegiatan operasional organisasi, seperti protokol, prosedur tetap, instruksi kerja, lembar kerja, diagram alir, dan sebagainya. Secara

¹¹G.R Terry Dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara 1992), h.9

luas, SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional sebuah organisasi.

Namun, dalam pengertian yang sempit, SOP (atau “Prosedur”) merupakan salah satu jenis dokumen dalam sebuah sistem tata kerja yang digunakan untuk mengatur kegiatan operasional antar bagian/fungsi dalam sebuah organisasi, agar kegiatan tersebut dapat terlaksana secara sistemik.¹²

E. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah

1. Tersedia Karyawan yang Baik
Kenyamanan pelanggan atau nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan menarik dalam melayani pelanggan. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana. Karyawan juga harus mampu memikat dan menangkap hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik untuk bertransaksi.
2. Tersedia Sarana dan Prasarana yang Baik
Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan hal yang paling penting diperhatikan selain kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.
3. Dapat Bertanggung Jawab
Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari semula mengerjakannya segera mengambil alih tanggung jawabnya.
4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat
Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur yang ada. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan

¹²Arini T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun SOP*, (Jakarta: Penebar Swadaya Group, 2014), h. 11

yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Cepat disini, artinya dalam batas-batas normal misalnya pelayanan untuk setiap transaksi ada waktu yang sudah disediakan untuk pelanggan. Karyawan juga harus pandai mengatur waktu jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan.

5. Mampu Berkomunikasi

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan atau nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan. Kemudian karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan sekali kali menggunakan istilah yang sulit dimengerti, karena akan mengakibatkan kesalahpahaman dengan pelanggan.

6. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Tugas karyawan selalu selalu berhubungan dengan manusia, maka karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pelanggan atau nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7. Berusaha Memahami Kebutuhan Pelanggan

Agar pelayanan menjadi lebih baik, karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemampuan pelanggan atau nasabah dengan cara mendengar penjelasan atau keluhan atau kebutuhan pelanggan secara baik. Mendengar dengan baik agar keluhan atau keinginan yang diharapkan pelanggan tidak salah dengar atau persepsi, termasuk dalam hal ini memberikan jalan ke luar yang diinginkannya.

8. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan. Yang perlu diingat bahwa meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan sebelumnya.

Dengan demikian setiap perusahaan harus memberikan pemahaman, pengertian dan pengetahuan kepada seluruh karyawannya tentang pelayanan yang baik. Karyawan perlu dilatih terlebih dahulu agar pemahaman tentang pelayanan yang baik dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya.¹³

F. Tujuan Pelayanan

Aktivitas pelayanan bertujuan memberikan atau memenuhi dan memuaskan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada

¹³ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada, 2017), h. 66

masyarakat yang membutuhkan sebuah barang atau jasa. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan, dengan cara memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada pelanggan, agar pelanggan segera membeli barang atau jasa yang di tawarkan.

Pelayanan bertujuan untuk memberdayakan pelanggan, bukan memperdayakan pelanggan atau membebani pelanggan, sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap perusahaan. Kepercayaan yang di dapat dari pelanggan akan menumbuhkan keinginan atas jasa atau barang yang di tawarkan, dan meningkatkan rating perusahaan di mata masyarakat, sehingga tidak terjadi tuntutan tuntutan di kemudian hari terhadap produsen.

Pelayanan dapat menciptakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan, dan juga dengan adanya pelayanan untuk menjaga agar pelanggan merasa di perhatikan segala kebutuhannya, sehingga pelanggan dapat bertahan untuk selalu menggunakan pelayanan pada perusahaan yang meberikan pelayanan barang atau jasa tersebut. Tujuan pelayanan membantu masyarakat secara dalam hal pemenuhan kebutuhan, dan juga sebagai peningkatan rating perusahaan di mata masyarakat.¹⁴

G. Pelayanan Pada Jamaah Haji dan Umrah

Dalam melayani calon jamaah haji dan umrah pemerintah memberikan pelayanan dalam hal Pelayanan Umum, Ibadah, Administrasi dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji dan umrah, transportasi. pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat dipesawat, *Tayammum*, shalat *jama'* dan *qashar*). pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama

¹⁴ Ibid., h. 70

dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.¹⁵

1. Unsur Penyelenggaraan Ibadah Haji

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan dalam ibadah haji yang harus diperhatikan:

- a. Calon haji
- b. Pembiayaan
- c. Kelengkapan administratif
- d. Sarana transportasi
- e. Hubungan bilateral antar negara
- f. Organisasi pelaksanaan

Enam unsur tersebut saling berkesinambungan satu sama lain, dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji yang berkaitan dengan:

- a. Jamaah haji yang telah terdaftar sah dengan memenuhi syarat dapat diberangkatkan ke Arab Saudi.
- b. Seluruh jamaah haji yang telah berada ditanah suci dapat memenuhi akomodasi, konsumsi dan transportasi.
- c. Seluruh jamaah haji yang telah berada ditanah suci dapat menjalankan ibadah wukuf di Arafah dan rukun haji lainnya.
- d. Jamaah haji yang telah menunaikan ibadah haji selutruhnya dapat dipulangkan ke daerah asal dengan selamat.¹⁶

¹⁵Imam syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, (Jakarta: CV. Prasasti, 2009) h.12

2. Macam-macam Haji

Ibadah Haji memiliki macam-macamnya yaitu, *Haji Tamattu*, *Haji Qiran*, dan *Haji Ifrad*.

- a. **Haji Tamattu**, yaitu seorang mengerjakan umrah pada bulan-bulan haji (Syawal, Dzulqadah, awal Dzulhijjah) lalu bertahallul darinya dan berihram lagi tanggal 8 Dzulhijjah untuk melakukan haji.
- b. **Haji Qiran**, Haji yang diperuntukan bagi orang yang mempersembahkan hewan sembelihan yaitu orang yang berihram dengan niat umrah dan haji.
- c. **Haji Ifrad**, yaitu seorang berihram dengan niat haji saja tanpa umrah.

Dengan arti bahwa, haji tamattu ialah melaksanakan ibadah umroh dahulu, baru kemudian ibadah haji, sedangkan haji qiran ialah melaksanakan ibadah haji dan umroh secara bersama-sama pada bulan haji, dan haji ifrad ialah melakukan ibadah haji saja, tanpa melakukan ibadah umroh pada bulan haji.¹⁷ Salah satu syarat sah melakukan ibadah haji adalah waktu, yaitu ibadah haji harus dilakukan pada bulan yang telah di tentukan yaitu pada bulan Syawwal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah.

¹⁶*Ibid.*, h.1-2

¹⁷*Ibid.*, h.11.

3. Adab-adab Yang Harus Dilakukan Bagi Orang Yang Hendak Berhaji dan

Berumrah, Antara Lain:

- a. Mengikhlaskan niat dalam melaksanakan ibadah umrah dan haji, semata-mata karena mengharapkan keridhaan Allah Swt, bukan keridhaan manusia (gelar/kedudukan dunia). Niat ikhlas itu harus disertai pula dengan semangat belajar untuk mendasari setiap amalan Hajinya sesuai dengan dilil-dalil yang ilmiah lagi shahih, bukan sekedar melakukan sesuatu tanpa dasar ilmu.
- b. Memperbanyak do'a dan dzikir kepada Allah dalam setiap kesempatan ketika melaksanakan umrah. Membawa mushaf Al-Qur'an, untuk dibaca kapan saja ada kesempatan. Sesuai sabda Rasulullah Saw.

كَانَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَذْكُرُ اللَّهَ عَلَى كُلِّ أَحْيَا نَهٍ.

“Nabi Saw senantiasa berdzikir kepada Allah dalam setiap saat.”(HR. Muslim no.373 dan Abu Dawud no. 18).

- c. Meninggalkan wasiat kepada keluarganya. Seseorang yang melaksanakan ibadah umrah hendaknya menuliskan wasiat sesuai dengan aturan Sunnah Rasulullah Saw. Tinggalkan wasiat kepada keluarga yang di tinggalkan supaya mereka bertqwa kepada Allah dan tetap istiqomah, supaya mereka tidak melakukan perbuatan bid'ah (perbuatan yang tidak ada contohnya dari Rasulullah Saw dalam hal beribadah kepada Allah) jika Allah nantinya mewafatkannya ketika melaksanakan haji dan umrah lalu tuliskan apa-apa yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban, tanggungan, hutang-hutang anda kepada orang lain serta meminta kepada keluarga (jika anda wafat) supaya mereka membereskan dan menyelesaikan semua hal tersebut.
- d. Tidak boleh mengadakan *walimatus safar* (perayaan/ resepsi untuk acara pemberangkatan umrah/ haji). Hal ini karena tidak ada contohnya dari Nabi Saw dan apa-apa yang tidak ada contohnya dari Nabi Saw maka termasuk perbuatan yang tertolak, Sebagaimana sabda Rasulullah Saw:

مَنْ أَحْدَثَ فِي أَمْرِنَا هَذَا مَا لَيْسَ مِنْهُ فَهُوَ رَدٌّ.

“Barangsiapa yang mengada-ngada dalam urusan (agama) kami ini, sesuatu yang bukan bagian darinya, maka ia tertolak.”

Perayaan tersebut bukanlah bekal yang baik untuk bersafar, bahkan mengandung pemborosan dan menanamkan benih-benih riya, ujub

dan penyakit hati lainnya. Dalam perayaan tersebut setan akan berusaha merusak keikhlasan niat seseorang yang hendak melaksanakan ibadah umrah /haji dengan menanamkan perasaan ingin dihargai, dihormati, oleh orang lain.

Manusia yang paling mulia yaitu Rasulullah Saw, yang tidak pernah mengerjakan hal tersebut maka apakah orang-orang yang bersikukuh untuk tetap mengerjakan perayaan tersebut mengaku lebih mulia dari Beliau? Tidak boleh mengadakan acara-acara pembacaan surat-surat tertentu dari Al-Qur'an, seperti surat Yasin, atau membaca manaqiban, khataman Qur'an berjamaah, dzikir berjamaah dan lainnya yang semuanya ditujukan agar ibadah haji dan umrah nya lancar dan sukses.

Hal ini tidak ada contohnya dari Rasulullah Saw, karena pada dasarnya setiap ibadah haruslah ada dalil dan contohnya. Dalam Hadits Irbath bin Sariyyah R.A

إِنَّا كُنْمْ وَ مُحَدَّثَاتِ الْأُمُورِ فَإِنَّ كُلَّ مُحَدَّثَةٍ بِذِ عَةٍ وَ كُلٌّ بِذِ عَةٍ ضَلَالَةٍ

“Hati-hatilah kalian terhadap perkara-perkara yang baru. setiap perkara-perkara yang baru adalah bid'ah, dan setiap bid'ah itu sesat.”¹⁸

H. Tinjauan Pustaka

Adapun penelitian terlebih dahulu yang mempunyai titik singgung dengan judul skripsi yang di angkat oleh penulis yaitu:

1. Ika Nurhanifah, NPM: 1241030005, IAIN Raden Intan Lampung, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi pada Majelis Taklim Al-Hidayah, Kecamatan Ketapang, Kabupaten Lampung Selatan” Hasil penelitian ini adalah menunjukan bahwa Majelis Taklim Al-Hidayah mengadakan wisata religi dengan pelayana cukup baik. Hal ini

¹⁸Abu Kayyisa Zaki Rakhmawan, *Panduan Manasik Haji dan Umrah*, (Pustaka Khazanah Fawa'id: Jawa Barat 2015), h.7-9

terbukti pada pelaksanaan wisata religi ditempat-tempat bersejarah umat islam.

2. Rahmat Ari Saputra, NPM: 1441030143, UIN Raden Intan Lampung, Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah, yang berjudul “Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi Bandar Lampung” hasil dari penelitian ini adalah bahwa Sistem Pelayanan Publik di KUA Sukabumi di perkirakan sudah cukup baik sesuai dengan pelayanan yang ada. Hanya saja di KUA Sukabumi kurangnya fasilitas SDM sehingga kurangnya alat untuk membantu para pegawai dalam menyelesaikan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arif, Nur Rianto Al. *Dasar dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta. 2010)
- Aziz, Abdul dan Kustini. *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*. (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2007)
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar Pengendalian dan Masalah*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2011)
- Jaelani, Ahmad. *Panduan Ibadah haji Haji dan Umrah*. (Yogyakarta: Buku Pintar. 2015)
- Kartono, Ahmad dan Sarmidi Husna. *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fikih*. (Jakarta: Siraja Prenada Media Grup. 2013)
- Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*, (Depok: PT. RajaGrafindo Persada. 2017)
- Mahmud. *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama*. (Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2016)
- Moenir, A.s. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2000)
- Moleong, Lexi J. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosda Karya. 2010)
- Nasution. *Metode Research penelitian ilmiah*. (Jakarta: Bumi Aksara. 2003)
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia. 2005)
- Nurhanifah, Ika. *Manajemen Pelayanan Wisata Religi*. (Lampung selatan: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2016)
- Rakhmawan, Abu Kayyisa Zaki. *Panduan Manasik Haji dan Umrah*. (Jawa Barat: Pustaka Khazanah Fawa'ID. 2015)
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *manajemen pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2012)

Sadiyah, Dewi. *Metode Penelitian Dakwah pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosda karya. 2015)

Saputra, Rahmat Ari. *Sistem Pelayanan Publik*. (Sukabumi Bandar Lampung: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2019)

Soemohadiwidjojo, Arini T. *Mudah Menyusun SOP*. (Jakarta: Penebar Swadaya Group. 2014)

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta. 2011)

Syaukani, Imam. *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*. (Jakarta: CV. Prasasti. 2009)

Terry, George R. dan Leslie W.Rue. *Dasar-Dasar manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara. 1992)

Wawancara

Aprilia Delsandi, Administrasi, Tour Travel Haji Umrah PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung, wawancara 24 Agustus 2020

Bapak Chumairi Zainal Arifin, Pembimbing, Tour Travel Haji Umrah PT. Pandi Kencana murni Bandar Lampung, wawancara langsung 4 Januari 2020

Bapak Imam Jahidi, Manager Oprasional, Tour Travel Haji Umrah PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung, wawancara langsung 10 Februari 2020

Ibu Nurkhairani Alamsyah, Marketing, Tour Travel Haji Umrah PT. Pandi Kencana murni Bandar Lampung, wawancara langsung 10 Februari 2020

Sumber On-Line

Noor, Muhammad. *Haji dan Umrah*. Vol.4, No.1, Oktober 2018

Tussholiqah, Ari Barokah. *Kualitas Manajemen Pelayanan Publik*. Vol.2, No.1, Januari 2014

http://www.academia.edu/8443882/Resume_Buku_Manajemen_Publik_Relation_and_Media_Komunikasi_oleh_Rosady_Ruslan_SH_MM_Matakuliah_Publik_Relation_Manajemen_dan_Publik_Relation(01 Maret 2020).